Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1908

Vragen van het lid **Krol** (50PLUS) aan de Ministers van Financiën en van Economische Zaken over *het bericht dat in toenemende mate verzekeringen worden aangeboden, die bedoeld zijn om een «vangnet» te bieden voor potentiële slachtoffers van internetfraude* (ingezonden 1 februari 2016).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) mede namens de Minister van Economische Zaken (ontvangen 17 maart 2016)

Vraag 1 en 2
Heeft u kennisgenomen van het bericht dat in toenemende mate verzekeringen worden aangeboden die bedoeld zijn om een «vangnet» te bieden voor potentiële slachtoffers van internetfraude?[1] Kunt u deze ontwikkeling verklaren, en acht u deze wenselijk?
Deelt u de visie van het Verbond voor Verzekeraars dat er voor dit soort internetfraude-verzekeringen «een grote markt» gaat komen?

Antwoord 1 en 2
Ik heb kennis genomen van het bericht. Toenemend gebruik van internet brengt helaas ook een risico met zich mee van een toename van fraude via het internet. Als meer fraude plaatsvindt via het internet, kan daarmee ook meer vraag ontstaan naar het soort producten waar het Verbond naar verwijst. Of hiervoor een grote markt zal komen, kan ik op dit moment niet zeggen. In hoeverre verzekeraars hiervoor verzekeringsproducten willen aanbieden en internetgebruikers deze willen nemen, laat ik aan hen. Er bestaat voor consumenten of het bedrijfsleven geen verplichting om een verzekering tegen internetfraude af te sluiten.

Vraag 3
Volgens het Verbond van Verzekeraars vult deze verzekering «een gat daar waar het bedrijfsleven niet meer aansprakelijk kan worden gesteld en de consument ook niet»; vindt u het logisch of verdedigbaar dat dáár waar het bedrijfsleven niet meer aansprakelijk kan worden gesteld en de consument ook niet, de consument een verzekering moet afsluiten ter bescherming van internetfraude? Kunt u uw antwoord motiveren?

[1] http://www.telegraaf.nl/dft/geld/verzekeren/24973915/__Polis_tegen_internetfraude_biedt_vangnet__.html

ah-tk-20152016-1908
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

Antwoord 3
In eerste instantie is het aan de consument om een inschatting te maken van de risico's die hij loopt door gebruik van het internet en om eventuele schade op een bank of andersoortige digitale dienstverlener te verhalen via de burgerlijke rechter, als fouten worden gemaakt bij betaling of als een product niet of niet juist wordt geleverd. Indien een consument slachtoffer is geworden van internetfraude en vaststaat dat de bank of andersoortige digitale dienstverlener niet aansprakelijk kan worden gesteld voor door zijn klant geleden schade, zal de schade niet op de bank of de andersoortige digitale dienstverlener kunnen worden verhaald en zal de klant die schade zelf moeten dragen. Het staat verzekeraars vrij om hiervoor verzekeringsproducten aan te bieden.
Ter voorkoming van situaties waarin consumenten slachtoffer worden van internetfraude bestaat overigens specifieke voorlichting van de fraudehelpdesk (via fraudehelpdesk.nl) en de Autoriteit Consument en Markt (via Consuwijzer.nl). Daarnaast kunnen internetgebruikers zich via de website veiliginternetten.nl laten informeren over risico's van internetgebruik en over de maatregelen die zij zelf kunnen treffen om zo veilig mogelijk online te kunnen winkelen of bankieren.

Vraag 4 en 6
Kunt u een beeld schetsen, hoe banken, internetwinkels en digitale dienstverleners op dit moment omgaan met slachtoffers van internetfraude en het opvangen en dekken van (financiële) schade? Bent u het er mee eens dat kosten alléén maar ten laste van de consument moeten komen als sprake is van aantoonbare roekeloosheid en nalatigheid van de consument?
Banken, internetwinkels en overige dienstverleners die gebruik maken van het internet zijn uit kostenoogpunt gebaat met dienstverlening via het internet; deelt u de mening dat deze instellingen in principe (financiële) schade als gevolg van internetfraude moeten dekken en vergoeden aan de consument als evident géén sprake is van nalatigheid en roekeloosheid bij de consument?

Antwoord 4 en 6
Bij betalingsverkeer gelden de regels van de Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD).[2] Bij een niet-geautoriseerde betaling van een rekening van een consument, die het gevolg is van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument, is geregeld dat de schade die de consument hierdoor leidt, tot een bedrag van 150 euro voor zijn rekening komt. Boven dat bedrag geldt dat de betalingsdienstaanbieder van de betaler aan de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie moet terugbetalen. De inmiddels herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD2)[3], die door EU-lidstaten uiterlijk op 13 januari 2018 in de nationale wetgeving moet zijn geïmplementeerd, verlaagt dat eigen risico naar 50 euro.
Ook in geval een consument een aanschaf heeft gedaan bij een malafide webwinkel en hierdoor slachtoffer is geworden van fraude, kan hij in geval van betaling via creditcard of PayPal dikwijls bij de betrokken betalingsdienstaanbieder terecht voor teruggave van het betaalde bedrag.
Alleen als de consument zelf frauduleus heeft gehandeld, of opzettelijk of met grove nalatigheid de veiligheidsvoorwaarden, die door zijn bank zijn gesteld aan gebruik van het betaalinstrument, heeft geschonden, dient hij de volledige schade te dragen (art. 7:529 BW). Verder is relevant dat de voorwaarden die banken stellen aan hun klanten niet onredelijk bezwarend mogen zijn (artikel 6:233 BW).

---

[2] Richtlijn 2007/64/EG van het Europees parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG, Pb L 2007/319. De richtlijn is in Nederland in de Wet op het financieel toezicht en het Burgerlijk Wetboek en onderliggende regelgeving geïmplementeerd.

[3] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG.

Vraag 5
Is er een ontwikkeling waarneembaar waarbij banken, internetwinkels en andere dienstverleners die gebruik maken van het internet, (financiële) schade als gevolg van internetfraude in méér gevallen voor rekening van de consument te laten komen? Zo ja, vindt u deze ontwikkeling te billijken? Kunt u uw antwoord motiveren?

Antwoord 5
Ik neem een dergelijke ontwikkeling niet waar. Volgens artikel 7:529 BW zijn – en blijven – banken verantwoordelijk om aan te tonen dat de consument bij opgetreden fraudeschade opzettelijk of grof nalatig handelde. Malafide «internetwinkels» en andere malafide digitale «dienstverleners» zullen helaas altijd proberen consumenten financieel te duperen. Van overheidswege wordt op diverse manieren gewerkt aan maatregelen om fraude tegen te gaan.